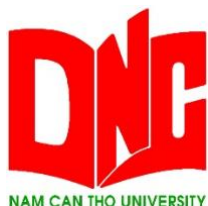


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



TRỊNH THỊ MỸ HIỀN

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN NINH
KIEU RIVERSIDE, GIAI ĐOẠN 2018-2020**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành
Mã số ngành: 7810103

Tháng 6, năm 2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

TRỊNH THỊ MỸ HIỀN
MSSV: 189938

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN NINH
KIEU RIVERSIDE, GIAI ĐOẠN 2018-2020

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã số ngành: 7810103
GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
LÊ NHỰT PIL

Tháng 6, năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến khoa du lịch và trường đại học Nam Cần Thơ . Đặc biệt xin gửi đến ban lãnh đạo cùng các phòng ban, các cô chú, anh chị trong Khách sạn Ninh Kiều Riverside – đơn vị đã tiếp nhận và nhiệt tình tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi có một nơi thực tập tốt. Xin gửi lời cảm ơn sâu nhắc đến cô Lê Nhựt Pìl người đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành bài báo cáo này. Tuy nhiên, do vốn kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập để hoàn thiện bài tiểu luận này không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy cô cũng như quý công ty.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần thơ, ngày.. tháng.. năm 2022

Người thực hiện

Trịnh Thị Mỹ Hiền

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là bài kết thúc môn của tôi trong thời gian qua. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Trong tiểu luận có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng. Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước bộ môn, khoa và nhà trường về sự cam đoan này.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Nhận xét của giảng viên

Người thực hiện

Trịnh Thị Mỹ Hiền

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN
NINH KIEU RIVERSIDE, GIAI ĐOẠN 2018-2020

Do sinh viên: TRỊNH THỊ MỸ HIỀN thực hiện

Dưới sự nhận xét của Ths. LÊ NHỰT PIL

Đơn vị: Khoa du lịch Trường Đại Học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....
.....
.....
.....
.....

Về nội dung:

.....
.....
.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....
.....

Cần thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

XÁC NHẬN GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Lê Nhựt Pil

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN NINH KIEU RIVERSIDE, GIAI ĐOẠN 2018-2020

Do sinh viên: TRỊNH THỊ MỸ HIỀN thực hiện

Dưới sự nhận xét của ThS. NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị: Khoa du lịch Trường Đại Học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....
.....
.....
.....

Về nội dung:

.....
.....
.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....
.....

Cần thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO

Mục Lục

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
XÁC NHẬN GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO.....	iv
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC HÌNH	viii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	1
1.2.1 Mục tiêu chung.....	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	1
1.3 Phạm vi nghiên cứu và đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.1 Phạm vi không gian	2
1.3.2 Phạm vi thời gian.....	2
1.4 Phương pháp nghiên cứu	2
1.5 Bố cục của đề tài	2
CHƯƠNG 2	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
2.1 Những khái niệm cơ bản.....	3
2.1.1 Khái niệm về du lịch và khách du lịch.....	3
2.1.2 Nhu cầu du lịch	4
2.1.3 Khái niệm về khách sạn	5
2.1.4 Khái niệm về nguồn khách	6
2.1.5 Ý nghĩa của việc nghiên cứu thị trường và phân tích đặc điểm nguồn khách	6
2.2 Những nhân tố ảnh hưởng tới khả năng thu hút khách	7
của khách sạn	7
2.2.1 Nhóm nhân tố chủ quan.....	7
2.2.2 Nhóm nhân tố khách quan.....	9
2.3 Một số hoạt động chủ yếu nhằm thu hút khách trong	10
kinh doanh khách sạn.....	10

2.3.1 Những giải pháp chính nhằm thu hút khách du lịch của khách sạn	10
2.3.2 Chính sách tuyên truyền quảng cáo.....	11
2.3.3 Chính sách giá cả	12
2.3.4 Hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm phục vụ	13
2.3.5 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động của khách sạn	14
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN NINH KIEU RIVERSIDE	16
3.1 Tổng quan về khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	16
3.1.1 Lịch sử hình thành.....	16
3.1.2 Vị trí.....	17
3.1.3 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của khách sạn Ninh Kiều Riverside	23
3.1.4 Nguồn khách	25
3.1.5 Vài nét về tiềm năng du lịch và dự báo tình hình phát triển của du lịch Cần Thơ trong những năm tới.....	27
3.2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn trong những năm gần đây của khách sạn Ninh Kiều Riverside	28
CHƯƠNG 4 ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP CỤ THỂ NHẪM TĂNG CƯỜNG KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH ĐỐI VỚI KHÁCH SẠN NINH KIEU RIVESIDE	32
4.1 Xác định thị trường mục tiêu	32
4.1.1 Định vụ trên thị trường mục tiêu	32
4.1.2 Giải pháp về tổ chức kinh doanh	34
4.3 Hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm - dịch vụ	35
4.4 Tăng cường công tác tiếp thị tuyên truyền quảng cáo	37
4.5 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động.....	38
4.6 Tăng cường các mối quan hệ	39
4.7 Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh :	39
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	41
5.1 KẾT LUẬN.....	41
5.2 KIẾN NGHỊ	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO	41
PHỤ LỤC	41

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn Ninh Kieu Riverside giai đoạn 2018-2020

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1 Mô hình bậc thang nhu cầu của Maslow	5
Hình 3.1 Khách sạn Ninh Kiều Riverside.....	16
Hình 3.2 Khách sạn Ninh Kiều Riverside nhìn từ trên cao có 3 mặt view sông và nối liền với “Cầu tình yêu” nổi tiếng tại cần Thơ.	17
Hình 3.3 Phòng ngủ tại khách sạn Ninh Kiều Riverside	19
Hình 3.4 Nhà hàng buffe.....	20
Hình 3.5 Du thuyền Ninh Kiều Riversde.....	21
Hình 3.6 Phòng hội nghị.....	21
Hình 3.7 Sân tiệc cưới	22
Hình 3.8 Hồ bơi Ninh Kiều Riverside	22
Hình 3.9 Sơ đồ Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong khách sạn Ninh Kiều Riverside	23